

*Agence de la santé  
et des services sociaux  
du Saguenay-  
Lac-Saint-Jean*



Rapport annuel 2008-2009

sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes



Rapport annuel 2008-2009  
sur l'application de la procédure  
d'examen des plaintes

Adopté par le conseil d'administration

Le 17 septembre 2009

**Édition produite par**  
**L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean**

**Coordination/rédaction**

Ghislain Girard, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

**Conception/relecture**

Stéphanie Lavoie, agente administrative, Direction des ressources humaines et du secrétariat général

Ce document peut être consulté à la section **Documentation** du site Internet de l'Agence à l'adresse :  
**[www.santesaglac.gouv.qc.ca](http://www.santesaglac.gouv.qc.ca)**

Le genre masculin est utilisé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Il désigne aussi bien les femmes que les hommes.

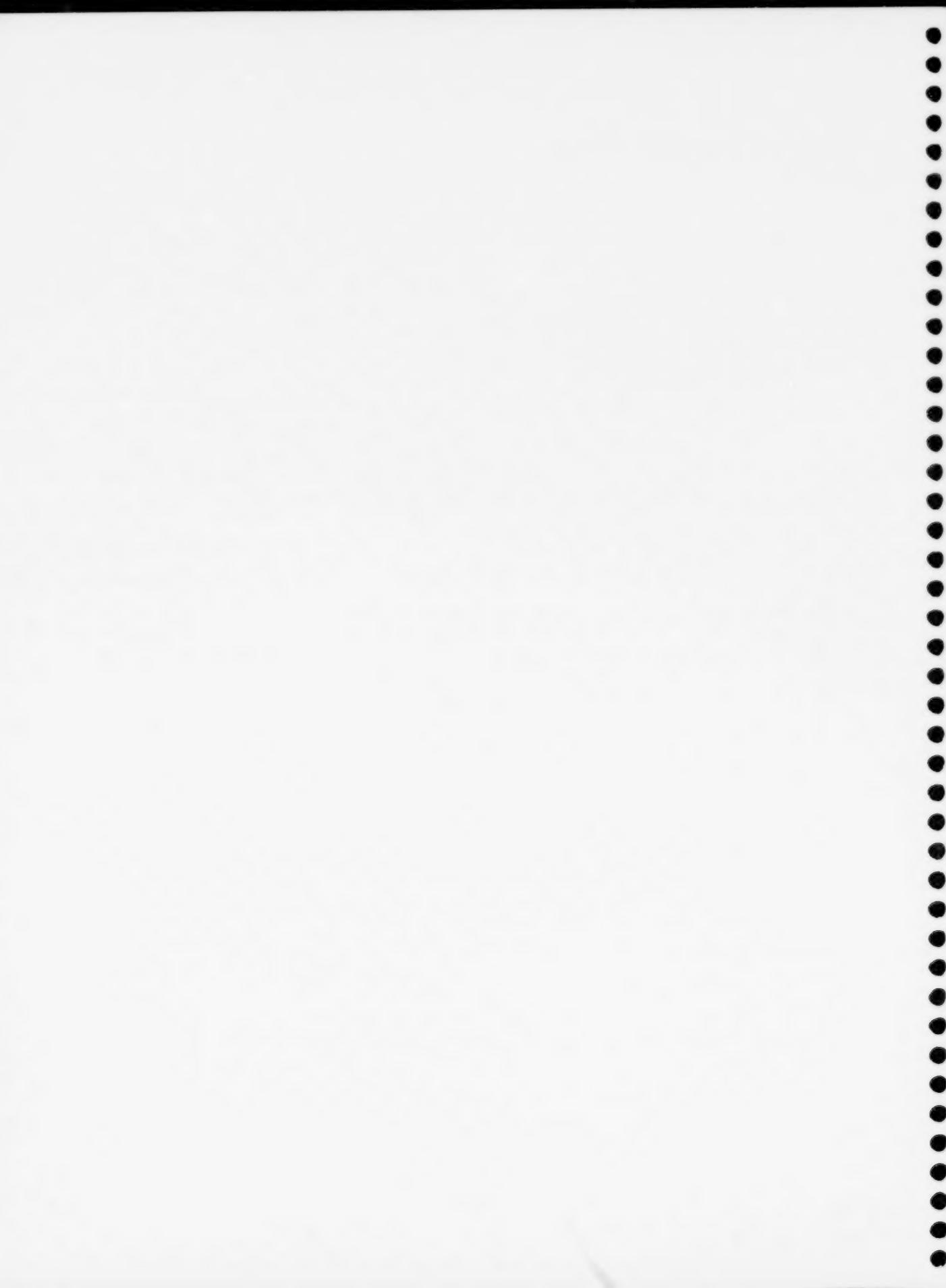
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2007  
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2007

ISSN 1916-078X (Imprimé)

ISSN 1916-0798 (En ligne)

## **Table des matières**

1. Présentation .....	11
2. Le mandat de l'Agence.....	11
3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence.....	12
4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes .....	13
5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées .....	15
6. Interventions .....	16
7. Demandes d'assistance et d'accompagnement.....	16
8. Bilan des activités autres du commissaire régional .....	17
9. Bilan global des dossiers de plaintes 2008-2009 en établissement.....	21
10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues.....	23
11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement .....	26
12. Objets des plaintes par mission .....	28
13. Évolution des objets de plaintes .....	32



# Liste des tableaux

<b>Tableau 1</b>	12
Bilan des plaintes reçues par catégories d'organismes concernés 2008-2009	12
<b>Tableau 2</b>	12
Organismes concernés par les plaintes conclues 2008-2009	12
<b>Tableau 3</b>	13
Auteur de la plainte et nature de l'intérêt 2008-2009	13
<b>Tableau 4</b>	13
Mode de dépôt des plaintes 2008-2009	13
<b>Tableau 5</b>	14
Délai de traitement selon la procédure générale 2008-2009	14
<b>Tableau 6</b>	15
Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 2008-2009	15
<b>Tableau 7</b>	16
Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées 2008-2009	16
<b>Tableau 8</b>	21
Bilan global des dossiers de plaintes des commissaires locaux des établissements 2008-2009 en comparaison avec 2007-2008	21
<b>Tableau 9</b>	22
Bilan global des dossiers de plaintes des médecins examinateurs dans les établissements 2008-2009 en comparaison avec 2007-2008	22
<b>Tableau 10</b>	23
Auteur de la plainte - Commissaires locaux en 2008-2009	23
<b>Tableau 11</b>	23
Auteur de la plainte – Médecins examinateurs en 2008-2009	23
<b>Tableau 12</b>	24
Mode de dépôt des « plaintes conclues » par les commissaires locaux en 2008-2009	24
<b>Tableau 13</b>	24
Mode de dépôt des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2008-2009	24
<b>Tableau 14</b>	25
Délai de traitement des « plaintes conclues » par les commissaires locaux en 2008-2009	25
<b>Tableau 15</b>	25
Délai de traitement des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2008-2009	25
<b>Tableau 16</b>	26
Les objets de plaintes du commissaire local selon leur niveau de traitement en 2008-2009	26
<b>Tableau 17</b>	27
Les objets de plaintes du médecin examinateur selon leur niveau de traitement en 2008-2009	27
<b>Tableau 18</b>	28
Commissaires locaux - Objets des plaintes par mission 2008-2009	28
<b>Tableau 19</b>	29
Médecins examinateurs - Objets de plaintes par mission 2008-2009	29
<b>Tableau 20</b>	32
Évolution des objets de plaintes depuis 2007-2008	32



## Introduction

En conformité avec la Loi sur les services de santé et les services sociaux<sup>1</sup>, le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean, ci-après désignée « l'Agence », doit transmettre au ministre de la Santé et des Services sociaux, une fois par année, un rapport qui, d'une part, comprend le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services et qui, d'autre part, fait état de l'ensemble des rapports des commissaires locaux reçus de chaque conseil d'administration des établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région, tel que stipulé dans l'article 76.12 de la loi.

Ce rapport porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers et le respect de leurs droits.

Dans la région, le régime des plaintes est bien en place et, de façon générale, de plus en plus utilisé. Il faut noter que les informations sont bien visibles dans les établissements de même que dans les résidences pour personnes âgées.

Toutefois, des efforts restent à faire auprès de l'ensemble de la population pour bien faire connaître le régime des plaintes et sa finalité, ce qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

Les commissaires locaux et le commissaire régional respectent une des dispositions importantes de la loi qui les obligent à remettre leurs conclusions dans les 45 jours du dépôt d'une plainte, soit respectivement dans 77 % et 82 % des plaintes qui leur sont soumises. La situation est plus difficile pour les médecins examinateurs qui ne réussissent à le faire que dans 46 % des dossiers qui leur sont soumis, dans l'ensemble de la région. Toutefois, on note une baisse de performance qui est explicable en grande partie au recrutement d'un médecin examinateur sur deux territoires.

Il convient aussi de souligner la collaboration soutenue entre les commissaires locaux, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) et le commissaire régional qui mettent régulièrement leur expertise en commun afin de remplir leur mandat le plus adéquatement possible.

Comme il a été souligné l'an dernier, dans la région, tous les éléments du régime des plaintes sont en place et fonctionnels. Il s'agit de demeurer vigilant afin que la qualité des interventions de tous les acteurs soit au rendez-vous, par exemple : que tous les comités des usagers aient le support nécessaire pour accomplir leur mandat, que tous les commissaires disposent des ressources nécessaires à l'accomplissement de leur fonction.

---

<sup>1</sup> Loi SSSS (chapitre S-4.2)

## Faits saillants

En 2008-2009, l'Agence a reçu et conclu :

- ☛ 31 plaintes et l'Agence avait reçu 35 plaintes en 2007-2008.
- ☛ Il y a eu 71 demandes d'intervention.
- ☛ Les motifs de plaintes les plus souvent invoqués concernent l'organisation du milieu et les ressources matérielles (13), l'accessibilité (11), les relations interpersonnelles (11) et les soins et services dispensés (6).
- ☛ 10 objets de plaintes ont donné lieu à des mesures correctives.

En 2008-2009, les établissements ont reçu et conclu :

- ☛ 421 plaintes. En 2007-2008 les établissements avaient reçu 407 plaintes.
- ☛ 11 plaintes ont été transmises en deuxième instance au Protecteur du citoyen comparativement à 7 en 2007-2008.
- ☛ 105 plaintes ont été reçues par les médecins examinateurs comparativement à 102 en 2007-2008, soit une augmentation de 3 plaintes.

---

## PREMIÈRE PARTIE

---

*Bilan global des dossiers  
de plaintes reçus par l'Agence*



## 1. Présentation

Ce premier chapitre présente le bilan des plaintes reçues par l'Agence et traite des différentes activités effectuées par le commissaire régional en lien avec le traitement des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services.

## 2. Le mandat de l'Agence

Le mandat de l'Agence est de répondre aux plaintes des usagers qui ont recours aux services d'un organisme communautaire ou d'une résidence privée pour personnes âgées, qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ou qui transigent directement avec du personnel de l'Agence.

Ainsi, selon la loi (article 60), peut directement formuler une plainte à l'Agence :

1. Toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire ou dans une résidence pour personnes âgées, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence.
2. Toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'Agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires ou les résidences pour personnes âgées.
3. Toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de service aux fins de leur prestation a été conclue par l'Agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Enfin, selon l'article 16 de la Loi sur les services préhospitaliers d'urgence : « une personne qui requiert ou utilise les services préhospitaliers d'urgence requis ou fournis dans sa région peut formuler une plainte directement à l'Agence concernée relativement à de tels services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir ».

### 3. Bilan des dossiers de plaintes reçues par l'Agence

L'Agence a reçu 31 plaintes en 2008-2009, comparativement à 35 en 2007-2008 et 18 en 2006-2007.

**Tableau 1**

#### Bilan des plaintes reçues par catégories d'organismes concernés 2008-2009

Catégories d'organismes	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice	Dossiers transmis au Protecteur du citoyen
Organismes communautaires		3	3	3		
Résidences pour personnes âgées		13	13	11	2	
Services préhospitaliers d'urgence	2	6	8	7	1	1
Agence		9	9	8	1	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

**Tableau 2**

#### Organismes concernés par les plaintes reçues 2008-2009

Catégories	2008-2009		2007-2008	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Organismes communautaires	3	10 %	6	17 %
Résidences privées pour personnes âgées	13	42 %	6	17 %
Services préhospitaliers d'urgence	6	19 %	10	29 %
Agence	9	29 %	13	37 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>	<b>35</b>	<b>100 %</b>

Des 31 plaintes reçues, 13 plaintes concernaient les résidences pour personnes âgées, 6 concernaient les services préhospitaliers d'urgence et 3 les organismes communautaires. L'Agence a enregistré 9 plaintes, soit 7 liées à l'accessibilité aux services médicaux de première ligne, 1 à l'application de la politique de déplacement des usagers et 1 concernant les activités d'un membre du personnel de l'Agence.

Les plaintes concernant l'accessibilité à des services médicaux de première ligne ont été traitées par le commissaire régional jusqu'à la fin de l'année 2008. Par la suite, les commissaires locaux ont pris la relève. Un mécanisme a été mis en place dans les réseaux locaux de services (RLS) de la région pour répondre aux personnes qui n'ont pas de médecins de famille.

À la fin de l'exercice 2008-2009, 29 plaintes avaient été conclues et 4 étaient en voie de traitement.

Une plainte a été portée en deuxième instance au Protecteur du citoyen, parce que l'usager n'était pas satisfait des conclusions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

#### 4. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes

Au cours de l'exercice 2008-2009, 54 % des plaintes ont été formulées par l'usager lui-même, 46 % par un représentant.

22 plaintes ont été déposées verbalement contre 9 par écrit.

**Tableau 3**

**Auteur de la plainte et nature de l'intérêt 2008-2009**

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Plaintes	
	Nombre	Pourcentage
<b>Usager</b>		
▪ Usager	17	54 %
<b>Représentant</b>		
▪ Proche parent	10	32 %
▪ Mandataire	2	6 %
▪ Curateur privé	1	2 %
▪ Conjoint	2	6 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 4**

**Mode de dépôt des plaintes 2008-2009**

Mode de dépôt	Nombre	Pourcentage
Verbalement	22	72 %
Par écrit	9	28 %
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100 %</b>

Le délai de traitement des plaintes a été inférieur à 45 jours dans 82 % des cas, comparativement à 79 % l'an dernier. Dans tous les cas où le délai était arrivé à échéance, les personnes ont été contactées et informées des raisons du retard et de leur droit de recours au Protecteur du citoyen. La plupart des réponses données à l'usager qui sont hors délais sont occasionnés par la cueillette d'information au cours de l'élaboration du dossier de plainte.

Tableau 5

Délai de traitement selon la procédure générale 2008-2009

Délai de traitement	Nombre de plaintes	Pourcentage
Un jour	2	7 %
De 2 à 7 jours	3	10 %
De 8 à 30 jours	12	41 %
De 31 à 45 jours	7	24 %
De 46 à 60 jours	4	14 %
De 61 à 90 jours	1	4 %
91 jours et plus		
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100 %</b>

## 5. Objets des plaintes selon leur niveau de traitement et les mesures correctives associées

En 2008-2009, les dossiers de plaintes conclus par l'Agence comportent 4 objets de plaintes, répartis ainsi : 13 pour l'organisation du milieu et les ressources matérielles, 11 pour l'accessibilité, 10 sur les relations interpersonnelles et 6 pour les soins et services dispensés. 10 mesures correctives ont été appliquées.

Des 11 objets de plaintes sur l'accessibilité, 7 concernent l'incapacité de se trouver un médecin de famille et 4 sont en lien avec le délai d'attente des services ambulanciers.

En ce qui concerne les délais d'attente des services préhospitaliers d'urgence, il faut souligner que la population en générale n'est pas bien informée sur le mode d'affectation des véhicules par priorité, de telle sorte qu'on ne voit pas pourquoi un véhicule n'est pas immédiatement affecté, suite à un appel et que parfois il y a une attente de plusieurs minutes, voir même plusieurs heures, même si un véhicule est disponible dans le secteur concerné.

Quant à l'organisation du milieu, la presque totalité des plaintes (9 sur 13) concerne les résidences pour personnes âgées. La nourriture est souvent objet de plaintes de même que le manque d'organisation d'activités pour les résidents.

Les relations interpersonnelles sont souvent dénoncées dans les résidences (7 sur 10) et concernent, dans la majorité des cas, les relations entre les propriétaires et l'entourage du résident. L'harmonisation entre les qualités d'un bon gestionnaire et les habiletés relationnelles ne se fait pas d'emblée.

Le suivi des recommandations est inégal. Globalement, des suggestions du commissaire sont bien accueillies mais le suivi de ses recommandations ne se matérialise pas toujours à la satisfaction des résidents.

**Tableau 6**

**Objets des plaintes selon leur niveau de traitement 2008-2009**

Niveau de traitement	Rejeté examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives appliquées	Nombre	Pourcentage
Organisation du milieu et ressources matérielles				9	4	13	33%
Accessibilité				10	1	11	27 %
Relations interpersonnelles				8	2	10	25%
Soins et services dispensés				3	3	6	15%
<b>Total</b>				<b>30</b>	<b>10</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 7****Nature des mesures correctives appliquées ou recommandées 2008-2009**

<b>Objets</b> <b>Mesures correctives</b>	<b>Accessibilité et continuité</b>	<b>Soins et services dispensés</b>	<b>Environnement et ressources matérielles</b>	<b>Aspect financier</b>	<b>Relations Interpersonnelles</b>	<b>Total</b>	
						<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Évaluation des besoins			2			2	20 %
Ajustement administratif		1				1	10 %
Formation des intervenants	1					1	10 %
Information et sensibilisation des intervenants					1	1	10 %
Changement d'intervenant		1				1	10 %
Adaptation des services			1			1	10 %
Amélioration des conditions de vie			1			1	10 %
Adoption/élaboration		1	1			2	20 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

**6. Interventions**

Le commissaire a fait une intervention de sa propre initiative dans une résidence pour personnes âgées, suite à plusieurs informations de sources différentes concernant cette ressource.

Les autres interventions ont été faites sur demande principalement auprès de responsables de l'Agence et de propriétaires ou de gestionnaires de résidences. La majorité des interventions ont été faites dans les résidences pour personnes âgées. Les objets de plaintes touchent la nourriture, les frais de logement, l'organisation matérielle. Il y a eu aussi plusieurs demandes d'intervention touchant les services médicaux de première ligne.

**7. Demandes d'assistance et d'accompagnement**

Il y a eu plusieurs demandes d'assistance concernant surtout des demandes d'aide pour consulter la bonne ressource, le commissaire local, la Régie du logement, principalement.

## 8. Bilan des activités autres du commissaire régional

Outre ses fonctions d'assistance et d'accompagnement, d'intervention et de traitement des plaintes, le commissaire a d'autres occupations en lien avec ses fonctions. Voici les principales activités pour l'année 2008-2009 :

- ☛ Cinq rencontres avec les commissaires locaux et le directeur général du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP).
- ☛ Trois rencontres avec le comité de vigilance du conseil d'administration de l'Agence.
- ☛ Trois rencontres avec le comité plénier du conseil d'administration et à l'assemblée publique du conseil d'administration.
- ☛ Quatre conférences téléphoniques avec le MSSS.
- ☛ Cinq rencontres des commissaires régionaux du Québec.
- ☛ Cinq rencontres avec le MSSS et les commissaires régionaux.
- ☛ Une rencontre avec la commission multidisciplinaire et la commission des infirmières pour présenter le régime des plaintes.
- ☛ Rencontre intersectorielle en lien avec la certification des résidences pour personnes âgées.
- ☛ Colloque sur l'éthique à l'Université du Québec à Chicoutimi; La souffrance des soignants.
- ☛ Rencontre régionale de l'Association québécoise de défenses des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR) et le Réseau québécois pour contrer les abus chez les aînés (RQCAA) sur les abus envers les personnes âgées.
- ☛ Rencontre des commissaires de la région avec les délégués du Curateur public.
- ☛ Participation au congrès du regroupement provincial des comités des usagers à Montréal.



---

## Deuxième partie

---

*Bilan global des dossiers de  
plaintes reçues par les établissements*



## 9. Bilan global des dossiers de plaintes 2008-2009 en établissement

Le présent chapitre porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes en première instance par les établissements du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Les sept commissaires locaux des établissements de la région ont traité **448** dossiers de plaintes entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009. Du nombre, **410** plaintes ont été conclues et **38** étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice. **6** dossiers de plaintes ont été transmis au Protecteur du citoyen.

**Tableau 8**

### Bilan global des dossiers de plaintes des commissaires locaux des établissements 2008-2009 en comparaison avec 2007-2008

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice		Plaintes reçues durant l'exercice		TOTAL		Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice		Dossiers transmis au Protecteur du citoyen
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	
Mission	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	
CRDI <sup>2</sup>	1	0	8	16	9	16	9	9	0	7	
CRDP <sup>3</sup>	0	0	9	6	9	6	9	6	0	0	1
CRAT <sup>4</sup>	0	1	6	1	6	2	5	2	1	0	
CHSGS <sup>5</sup>	17	17	282	294	299	311	281	288	18	23	2
CJ <sup>6</sup>	1	2	11	24	12	26	10	25	2	1	2
CHSLD <sup>7</sup>	2	1	34	24	36	25	35	24	1	1	
CLSC <sup>8</sup>	2	6	57	56	59	62	53	56	6	6	1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>407</b>	<b>421</b>	<b>430</b>	<b>448</b>	<b>402</b>	<b>410</b>	<b>28</b>	<b>38</b>	<b>6</b>

La comparaison des deux dernières années permet d'observer une augmentation de **14** plaintes reçues en 2008-2009, soit un total de **421** plaintes comparativement à **407** en 2007-2008.

<sup>2</sup> Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay–Lac-Saint-Jean (CRDI)

<sup>3</sup> Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)

<sup>4</sup> Centre de réadaptation en alcoolisme et autres toxicomanies (CRAT)

<sup>5</sup> Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

<sup>6</sup> Centre jeunesse (CJ)

<sup>7</sup> Centre d'hébergement et de soins longue durée (CHSLD)

<sup>8</sup> Centre local de services communautaires (CLSC)

Quant aux médecins examinateurs des établissements de la région, ils ont traité 136 dossiers entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009. De ce nombre, 106 plaintes ont été conclues, 30 étaient toujours en voie de traitement à la fin de l'exercice et 5 plaintes ont été transmises au comité de révision.

**Tableau 9**
**Bilan global des dossiers de plaintes des médecins examinateurs dans les établissements 2008-2009 en comparaison avec 2007-2008**

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice		Plaintes reçues durant l'exercice		TOTAL		Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice		Dossiers transmis au comité de révision
	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	
Mission	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	07-08	08-09	
CRDI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRDP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRAT	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	
CHSGS	9	30	93	102	102	132	71	102	31	30	5
CJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CHSLD	1	1	5	2	6	3	5	3	1	0	
CLSC	0	0	2	1	2	1	2	1	0	0	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>112</b>	<b>136</b>	<b>80</b>	<b>106</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>5</b>

## 10. Auteur, mode de dépôt et délai de traitement des plaintes conclues

Pour l'ensemble des établissements de la région, dans 57 % des cas, l'usager a déposé lui-même la plainte alors que 43 % des plaintes ont été déposées par un tiers ou un représentant (tableau 10). Pour les médecins examinateurs, dans 61 % des cas, l'auteur de la plainte a été l'usager lui-même, 39 % des personnes ont été représentées par un tiers ou un représentant (tableau 11).

**Tableau 10**

Auteur de la plainte - Commissaires locaux en 2008-2009

Auteur de la plainte	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total	%
▪ Usager	1	2	3	180	5	9	33	233	57 %
▪ Représentant	7		3	102	22	16	22	172	42 %
▪ Tiers	1			1				2	1 %
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>283</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>55</b>	<b>407</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 11**

Auteur de la plainte – Médecins examinateurs en 2008-2009

Auteur de la plainte	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total	%
▪ Usager				62			1	63	61 %
▪ Représentant				37		3		40	38 %
▪ Tiers				2				2	1 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>105</b>	<b>100 %</b>

Le mode de dépôt des plaintes conclues par les commissaires locaux se répartit comme suit : **73 %** ont été déposées verbalement et **27 %** par écrit (tableau 12). En ce qui concerne les médecins examinateurs, (tableau 13) les plaintes verbales et écrites sont respectivement de **68 %** et **32 %**.

**Tableau 12**

**Mode de dépôt des « plaintes conclues » par les commissaires locaux en 2008-2009**

Mode de dépôt	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Verbalement	4	1	5	217	15	12	45	299	73 %
Par écrit	5	1	1	71	10	12	11	111	27 %
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>288</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>56</b>	<b>410</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 13**

**Mode de dépôt des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2008-2009**

Mode de dépôt	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Verbalement				70		1	1	72	68 %
Par écrit				32		2		34	32 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>

Au chapitre du délai moyen observé pour l'examen d'une plainte, c'est-à-dire depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la conclusion émise par l'établissement, on note que dans le cas des commissaires locaux, la majorité des plaintes (77 %) ont été conclues dans un délai de 45 jours et 23 % ont excédé 46 jours (tableau 14). Les médecins examinateurs ont traité les plaintes dans un délai inférieur à 45 jours dans une proportion de 46 % alors que 54 % des plaintes ont été conclues dans un délai de 46 jours et plus (tableau 15).

**Tableau 14****Délai de traitement des « plaintes conclues » par les commissaires locaux en 2008-2009**

Délai de traitement	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Un jour	1			13	2	1	2	20	5 %
De 2 à 7 jours				45	3	5	3	56	14 %
De 8 à 30 jours		1	4	126	5	6	21	163	40 %
De 31 à 45 jours	4			43	6	6	14	73	18 %
De 46 à 60 jours	2	1		17	2	1	9	32	8 %
De 61 à 90 jours	2		1	28	4	3	6	44	10 %
91 jours et plus				16	3	2	1	22	5 %
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>288</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>56</b>	<b>410</b>	<b>100 %</b>

**Tableau 15****Délai de traitement des « plaintes conclues » par les médecins examinateurs en 2008-2009**

Délai de traitement	CRDI	CRAT	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	TOTAL	%
Un jour				4				4	4 %
De 2 à 7 jours				3		1		4	4 %
De 8 à 30 jours				25			1	26	24 %
De 31 à 45 jours				14		1		15	14 %
De 46 à 60 jours				15				15	14 %
De 61 à 90 jours				7				7	7 %
91 jours et plus				34		1		35	33 %
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>102</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>

## 11. Objets de plaintes selon leur niveau de traitement

Des dossiers de plaintes conclues par les établissements en 2008-2009 on a dénombré 557 objets de plaintes conclues par les commissaires locaux et 123 objets de plaintes conclues par les médecins examinateurs.

Le tableau 16 démontre la distribution des objets dans les différentes catégories pour les commissaires locaux. À l'instar de l'an dernier, nous observons que le traitement a été complété pour la grande majorité des objets de plaintes, soit 538 sur 557 objets, alors que seulement 19 objets ont été soit rejetés, abandonnés ou dont le traitement a été interrompu ou refusé. De plus, il faut noter que des mesures correctives ont été identifiées pour 367 objets de plaintes.

**Tableau 16**

**Les objets de plaintes du commissaire local selon leur niveau de traitement en 2008-2009**

Niveau de traitement	Rejeté examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Soins et services dispensés	3	4		53	123	183	33 %
Accessibilité		2	1	38	46	87	16 %
Relations interpersonnelles	2	2		41	91	136	24 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	2			21	61	84	15 %
Aspect financier	1			11	27	39	7 %
Droits particuliers		2		7	18	27	5 %
Autres objets de demandes					1	1	0,18 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>171</b>	<b>367</b>	<b>557</b>	<b>100 %</b>

Pour les plaintes transmises aux médecins examinateurs, le tableau 17 permet d'observer que les objets de plaintes ont été traités en quasi-totalité (**110** traitements complétés sur **123**) et **13** seulement ont été rejetés ou refusés. Notons que **42** mesures correctives ont été appliquées.

**Tableau 17****Les objets de plaintes du médecin examinateur selon leur niveau de traitement en 2008-2009**

Niveau de traitement Catégories d'objets	Rejeté examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures correctives identifiées	Mesures correctives identifiées	Nombre	%
Soins et services dispensés		4	1	47	16	68	55 %
Accessibilité	1	2		11	3	17	14 %
Relations interpersonnelles		5		9	22	36	29 %
Droits particuliers				1	1	2	2 %
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>68</b>	<b>42</b>	<b>123</b>	<b>100 %</b>

## 12. Objets des plaintes par mission

Les tableaux 18 et 19 permettent de tracer le portrait régional des catégories d'objets de plaintes visées pour chacune des missions.

**Tableau 18**

**Commissaires locaux - Objets des plaintes par mission 2008-2009**

Catégories d'objets	CRAT	CRDI	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total	
Soins et services dispensés		2	1	126	11	12	31	183	33 %
Relations interpersonnelles		2	1	93	14	10	16	136	24 %
Organisation du milieu et ressources matérielles	1	1		64		15	3	84	15 %
Accessibilité	1	4	3	63	2		14	87	16 %
Aspect financier			5	26	2	2	4	39	7 %
Droits particuliers				15	3	4	5	27	5 %
Autres objets de demandes							1	1	0 %
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>387</b>	<b>32</b>	<b>43</b>	<b>74</b>	<b>557</b>	<b>100 %</b>

Tableau 19

Médecins examinateurs - Objets de plaintes par mission 2008-2009

Catégories d'objets	CRAT	CRDI	CRDP	CHSGS	CJ	CHSLD	CLSC	Total
Soins et services dispensés				66		2		68 55 %
Relations interpersonnelles				35		1		36 29 %
Accessibilité				15		1	1	17 14 %
Organisation du milieu et ressources matérielles								
Aspect financier								
Droits particuliers				2				2 2 %
Autres objets de demandes								
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>123 100 %</b>

De façon plus spécifique, nous avons répertorié l'ensemble des objets de plaintes selon les missions des différents établissements de la région et les principales mesures correctives qui ont été appliquées, (incluant les plaintes reçues par les médecins examinateurs).

#### Centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

- Les CHSGS représentent 69 % de l'ensemble des objets de plaintes comparativement à 67 % en 2007-2008.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soins et services dispensés (126 objets de plaintes).</li> <li>➤ Relations interpersonnelles (93 objets de plaintes).</li> <li>➤ Organisation du milieu et ressources matérielles (64 objets de plaintes).</li> <li>➤ Accessibilité (63 objets de plaintes).</li> <li>➤ Aspect financier (26 objets de plaintes).</li> <li>➤ Droits particuliers (15 objets de plaintes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Information et sensibilisation des intervenants (42 objets de plaintes).</li> <li>➤ Encadrement des intervenants (41 objets de plaintes).</li> <li>➤ Ajustement technique ou matériel (31 objets de plaintes).</li> <li>➤ Mesure disciplinaire (21 objets de plaintes).</li> <li>➤ Ajustement administratif (18 objets de plaintes).</li> <li>➤ Formation des intervenants (15 objets de plaintes).</li> </ul>

#### Centres locaux de services communautaires (CLSC)

- Les missions CLSC représentent 13 % des objets de plaintes comparativement à 11 % en 2007-2008.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soins et services dispensés (31 objets de plaintes).</li> <li>➤ Relations interpersonnelles (16 objets de plaintes).</li> <li>➤ Accessibilité et continuité (14 objets de plaintes).</li> <li>➤ Droits particuliers (5 objets de plainte).</li> <li>➤ Aspects financiers (4 objets de plaintes).</li> <li>➤ Organisation du milieu et ressources matérielles (3 objets de plaintes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ajustement des activités professionnelles (8 objets de plaintes)</li> <li>➤ Information et sensibilisation des intervenants (5 objets de plaintes).</li> <li>➤ Ajustement administratif (4 objets de plaintes).</li> <li>➤ Amélioration de la continuité (4 objets de plaintes).</li> <li>➤ Amélioration des communications (4 objets de plaintes).</li> <li>➤ Adoption/élaboration (4 objets de plaintes).</li> </ul>

### Centres d'hébergement et de soins longue durée (CHSLD)

➤ Les CHSLD ont 8 % des objets de plaintes en 2008-2009, comparativement à 10 % l'an dernier.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Organisation du milieu et ressources informationnelles (15 objets de plaintes).</li><li>➤ Relations interpersonnelles (10 objets de plaintes).</li><li>➤ Soins et services dispensés (12 objets de plaintes).</li><li>➤ Droits particuliers (4 objets de plaintes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Information et sensibilisation des intervenants (6 objets de plaintes).</li><li>➤ Encadrement des intervenants (3 objets de plaintes).</li><li>➤ Adaptation du milieu de vie (3 objets de plaintes).</li><li>➤ Adoption/élaboration (3 objets de plaintes).</li></ul>

### Centre jeunesse (CJ)

➤ Le Centre Jeunesse représente 6 % de l'ensemble des objets de plaintes en 2008-2009 comparativement à 4 % en 2007-2008.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Relations interpersonnelles (14 objets de plaintes).</li><li>➤ Soins et services dispensés (11 objets de plaintes).</li><li>➤ Droits particuliers (3 plaintes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Amélioration des communications (5 objets de plaintes).</li><li>➤ Adaptation des services (4 objets de plaintes).</li><li>➤ Ajustement des activités professionnelles (2 objets de plaintes).</li></ul>

### Centres de réadaptation (CRDP, CRDI et CRAT)

➤ Les trois autres missions régionales des centres de réadaptation (CRDP, CRDI et le CRAT) représentent 4 % de l'ensemble des objets de plaintes.

Principaux objets de plaintes	Principales mesures correctives appliquées
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Accessibilité (8 objets de plaintes).</li><li>➤ Aspects financiers (5 objets de plaintes).</li><li>➤ Relations interpersonnelles (3 objets de plaintes).</li><li>➤ Soins et services dispensés (3 objets de plaintes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Adaptation des services (2 objets de plaintes).</li><li>➤ Amélioration du milieu de vie (2 objets de plaintes).</li><li>➤ Obtention des services (1 objet de plainte).</li><li>➤ Ajustement administratif (1 objet de plainte).</li></ul>

### 13. Évolution des objets de plaintes

En 2008-2009, il y a eu 557 objets de plaintes, alors qu'il y en a eu 523 l'an dernier (tableau 20).

Tableau 20

#### Évolution des objets de plaintes depuis 2007-2008

Catégories d'objets	Nombre en 2007-2008	Nombre en 2008-2009
Soins et services dispensés	113	183
Relations interpersonnelles	118	136
Accessibilité	103	87
Organisation du milieu et ressources matérielles	116	84
Aspect financier	43	39
Droits particuliers	18	27
Autres objets de demandes	12	1
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>557</b>

## Conclusion

Pour l'ensemble des établissements de la région, il y a eu, en 2008-2009, une légère augmentation des plaintes. Les augmentations les plus significatives se sont produites au Centre jeunesse (11 plaintes en 2007-2008 contre 24 plaintes en 2008-2009) et au Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay-Lac-Saint-Jean (8 plaintes en 2007-2008 contre 16 plaintes en 2008-2009). La baisse la plus notable s'est effectuée au Centre de réadaptation en alcoolisme et autres toxicomanies (6 en 2007-2008 contre 1 en 2008-2009). À l'Agence, il y a eu une baisse de 4 plaintes cette année en comparaison à l'an dernier. Le nombre de plaintes adressées aux médecins examinateurs de la région est sensiblement le même cette année que l'an dernier (102 contre 105). Par contre, les médecins examinateurs ont conclue 106 plaintes cette année alors que l'an dernier, ils en avaient conclue 80; ils avaient 31 plaintes en voie de traitement au début de l'année.

Le principal objet de plaintes est au niveau des soins et services, un tiers des objets de plaintes des commissaires locaux et plus de la moitié pour les médecins examinateurs. Les relations interpersonnelles se placent au deuxième rang; les plaignants ne se sentent pas respectés ou ne sont pas satisfaits de l'attitude du personnel. C'est aussi la même réalité pour les médecins examinateurs.

Toujours au niveau régional, plusieurs plaintes ont été exprimées au niveau de l'accessibilité des services médicaux de première ligne. Malgré les moyens mis en place dans tous les réseaux locaux de services de la région, cette difficulté demeure une réalité.

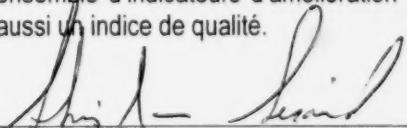
Un autre objet d'insatisfaction exprimé depuis plusieurs années demeure la politique ministérielle sur le déplacement des personnes qui doivent aller à l'extérieur pour obtenir des services médicaux non disponibles en région. La politique ne s'applique qu'aux personnes qui doivent parcourir plus de 250 kilomètres. Comme la plupart des références se font à Québec, la population du Saguenay et une partie du Lac-Saint-Jean en est exclue, soit environ 80 % de la population.

Au niveau de l'Agence, les plaintes concernant les résidences pour personnes âgées ont plus que doublé. La mise en place de la certification de ces résidences est un pas dans la bonne direction. Toutefois, beaucoup reste à faire avec les proches, les propriétaires et les intervenants du réseau pour assurer à notre population âgée des services qui correspondent à leurs besoins et leurs attentes.

Par contre, les plaintes concernant les organismes communautaires ont diminué de la moitié.

Enfin, plusieurs des plaintes pour les services préhospitaliers d'urgence ont mis en évidence des lacunes au niveau de l'information donnée à la population, entre autres que ce service n'est pas un service gratuit pour la population, que les véhicules ambulanciers se déplacent selon des critères de priorités.

En terminant, il est important de rappeler à la population que le régime des plaintes s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Tout le contenu de ce rapport doit être interprété comme un ensemble d'indicateurs d'amélioration que les utilisateurs des services nous soulignent. Leur opinion est aussi un indice de qualité.



Ghislain Girard, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

## Glossaire

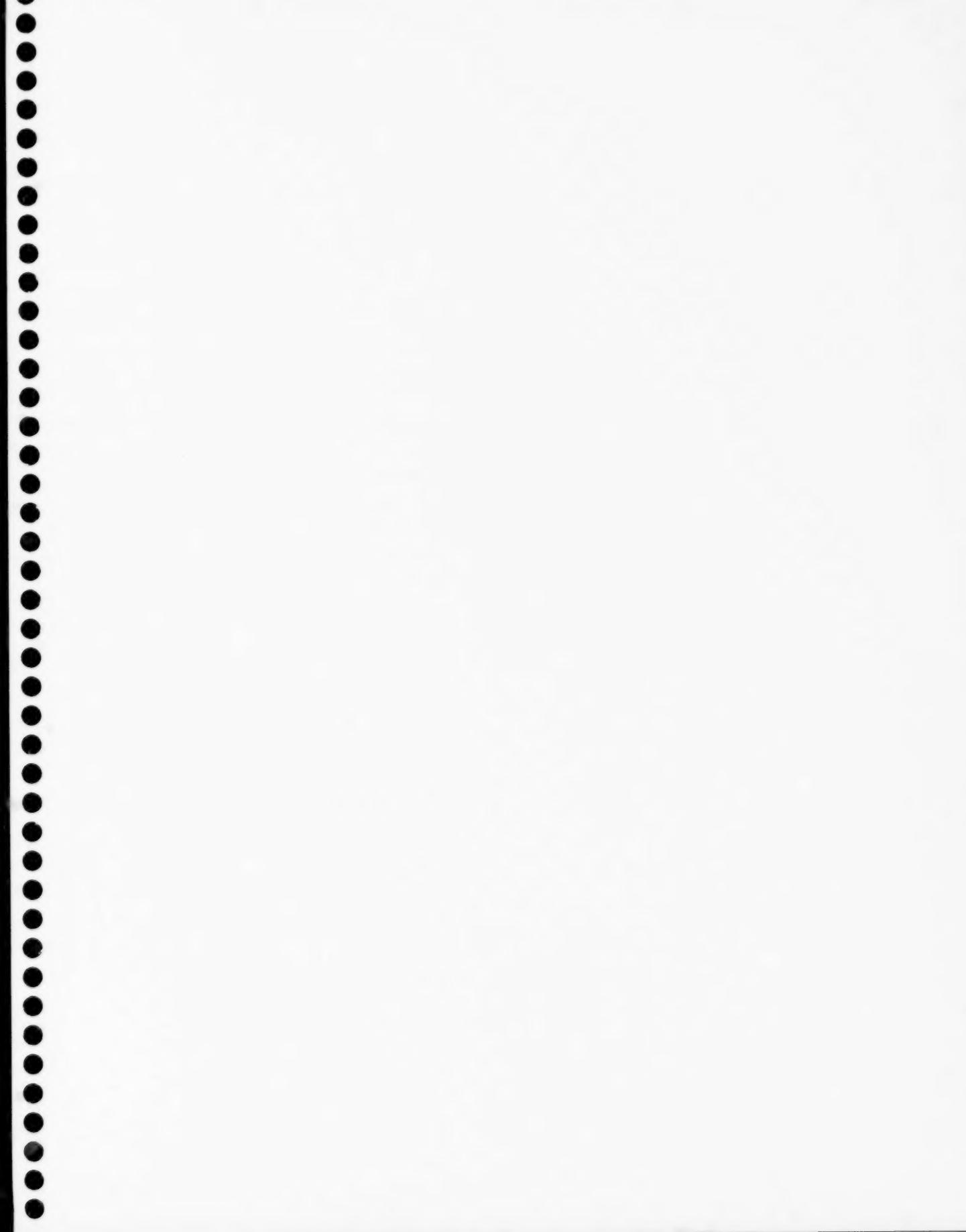
Définitions utiles pour la compréhension des données.

**Plaintes reçues** : plaintes déposées par un usager ou son représentant légal entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

**Plaintes conclues** : plaintes traitées et conclues durant l'exercice, soit entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

**Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice** : plaintes reçues avant le 1<sup>er</sup> avril 2008 et conclues durant l'année en cours, soit 2008-2009.

**Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice** : dossiers reçus en 2008-2009 mais non conclus à la fin de l'exercice.



**Agence de la santé  
et des services sociaux  
du Saguenay-  
Lac-Saint-Jean**



Saguenay-  
Lac-Saint-Jean

Siège social, Chicoutimi  
930, rue Jacques-Cartier Est  
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9  
**Téléphone : (418) 545-4980**  
Télécopieur : (418) 545-8791  
Téléc. santé publique : (418) 549-9710

Roberval  
412, rue Brassard  
Roberval (Québec) G8H 3P7  
**Téléphone : (418) 275-4980**  
Télécopieur : (418) 275-6670